

15INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

SERVEI / UNITAT: **Clients i Clientes – Informació de Servei i Atenció Digital**

TIPUS: **SERVEIS** NÚM. EXPEDIENT **15012978** DATA: **30/07/2024**

VEC: **151.800,00€** PBL: **83.490,00€** Subvenció NO ☒ SI ☐

CPV: **79342320** serveis d'atenció al client

PODER ADJUDICADOR: **Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA i Transports de Barcelona SA (en conjunt TMB)**

Descripció de l'obra, servei o subministrament

La contractació d'un servei que garanteixi la continuïtat del canal WhatsApp for Business i el manteniment de la plataforma d'enviament de missatges automàtics que TMB ja té implantats i en funcionament.

Període d'Execució/Termini de durada

El termini de durada del contracte serà de dos anys i dos addicionals de pròrroga des de la formalització del contracte.

Data Inici prevista: **01/04/2025** Data Fi prevista (sense pròrrogues): **31/03/2027**

Descripció i justificació de la necessitat -Art. 116. 4 e)-

TMB està interessada a seguir avançant i implantar eines que permetin digitalitzar encara amb més profunditat i eficiència els processos d'atenció al client, tant en Front-office com en BackOffice. Per aquest motiu s'ha implantat el canal WhatsApp com una eina de missatgeria instantània dintre dels possibles canals d'atenció digital, adaptant-nos així a les necessitats del client i ajuda a disminuir els volums d'atenció presencial.

Justificació procediment d'adjudicació - Art. 116. 4.a)-

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest **Contracte** mitjançant el procediment **Obert**.

La tramitació d'aquest expedient de contractació té caràcter **ordinari**

Lots:

Hi ha lots?

SI ☐

NO ☒

Justificació -Art 99.3-

Per raons tècniques, la divisió en lots de l' objecte del contracte podria dificultar la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic i podria augmentar el risc per a la correcta execució del contracte. Addicionalment, des del punt de vista econòmic podria incórrer en un sobre cost dels serveis, ja que l'economia d'escala que el contracte en conjunt ofereix es perdria

Justificació criteris de solvència econòmica i tècnica - Art. 116. 4.c)-

De conformitat amb el que disposa l'article 87 de la Llei 9/2017 (LCSP), s'ha optat per exigir l'acreditació de la solvència econòmica de conformitat amb els criteris, requisits i mitjans recollits a l'article 87/3 apartat a) de la LCSP o b) per als casos específicament de serveis professionals, sense concretar, donat l'objecte del contracte.

Es consideren proporcionals i congruents a l'objecte del contracte i alhora es donen garanties per a la seva correcta execució, una aptitud suficient per part dels possibles licitadors i un accés no restrictiu a la licitació sense excloure de manera injustificada a licitadors capaços de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

Mentre que per la solvència tècnica de conformitat amb l'indicat a l'art 90 per a Serveis s'ha decidit exigir els requeriments de solvència tècnica o professional establerts al Plec de condicions administratives.

Aquests requeriments es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat i coneixement de la matèria objecte de contractació.

R1 Donada la criticitat del canal per a TMB i el posicionament que se li vol donar, l'objectiu és mai tardar més de 15 minuts en respondre a un client. Això requereix que el servei estigui sempre aixecat i que davant de qualsevol contingència, l'empresa que proporioni el servei/plataforma ho pugui realitzar amb garanties. Per aquesta raó es requereix l'experiència requerida en projectes d'implantació de WhatsApp for Business i projectes d'implantació de Zendesk Support. Aquest suport són necessaris per al desenvolupament del contracte.

Per a les empreses de nova creació en aquest contracte no sotmès a regulació harmonitzada, atès que no se'ls pot requerir experiència, s'ha optat per acreditar la solvència amb l'aportació de la declaració responsable de disposar dels mitjans personals mínims adscrits al contracte, possibilitat recollida a l'article 90.1 LCSP.

Respecte l'adscripció de mitjans personals s'ha decidit exigir l'indicat al PCP, aquests requeriments es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat, formació i experiència .

La càrrega de treball sol·licitada requereix dels 2 perfils adscrits al contracte, sent necessari que disposin dels coneixements específics de Zendesk i AWS per tal de desenvolupar el servei, sense aquest coneixement no podrien executar el servei.

Justificació Condicions especial d'execució

De caràcter social:

De conformitat amb els articles 202.1 i 202.2 s'ha optat per incloure com a condició especial d'execució de caràcter social el manteniment i garantia de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte, establertes als convenis d'aplicació.

De protecció de dades:

De conformitat amb l'article 202.1 quan l'execució del contracte impliqui la cessió de dades, serà obligatori incorporar la condició especial d'execució de sotmetre's durant tota la vigència del contracte a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Partner:

Es requereix que l'adjudicatari sigui partner tant de Zendesk com de WhatsApp per a agilitzar la gestió de qualsevol incidència que depengui d'aquestes dues plataformes. En cas contrari, la gestió de tickets amb aquestes plataformes es pot demorar i allargar el temps de resolució, alhora que garanteix que l'empresa té la infraestructura necessària.

Justificació criteris de valoració del contracte.

Considerant l'objecte del contracte i a fi d'obtenir l'oferta més avantatjosa s'ha considerat valorar els criteris d'adjudicació indicats al PCP que es justifiquen amb els següents motius:

Pel preu es justifica puntuar amb 70 punts per a obtenir la millor qualitat-preu.

En moments puntuals, pot ser necessari un suport presencial davant d'incidències molt greus, que requereixin utilitzar la SIM a un dispositiu davant la caiguda de la plataforma sense temps estimat de resolució, d'aquí que si ja fos ofert dins el preu total facilitaria la resolució ràpida d'aquestes incidències. 10 punts

El xatbot, sota demanda, es pot requerir en moment puntuals (estiu i talls a les línies) d'aquí que si ja fos ofert dins el preu total facilitaria l'atenció al client en aquests moments puntuals. 20 punts

Justificació classificació - Art. 116. 4.b)-

Per aquest contracte no aplica.

Justificació Valor estimat del Contracte - Art. 116. 4.d)-

El valor estimat del contracte s'ha calculat en base als diferents contractes anàlegs anteriors adjudicats, ajustat en funció dels preus de mercat, amb una indicació de tots els conceptes que l'integren.

S'han considerat les possibles pròrrogues i l'import de possibles modificacions previstes amb el següent detall:

	ANY 2025	ANY 2026	ANY 2027	ANY 2028	TOTAL
COSTES DIRECTES	25.944,00	25.944,00	25.944,00	25.944,00	
COSTES INDIRECTES I DESPESES GENERALS	6.486,00	6.486,00	6.486,00	6.486,00	
Total	32.430,00	32.430,00	32.430,00	32.430,00	
BENEFICI INDUSTRIA 6%	2.070,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	
TOTAL	34.500,00	34.500,00	34.500,00	34.500,00	138.000,00

PRÒRROQUES	SI	1+1	34.500,00	34.500,00	69.000,00
MODIFICACIONS PREVISTES	SI	20%			13.800,00

L'import total del VEC és: **151.800,00**

Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis) - Art. 116. 4.f)-

La insuficiència de mitjans personals i materials perquè el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

Degut a les característiques tècniques i d'especialització d'aquest tipus de serveis és fa necessari disposar d'uns serveis que el personal de TMB no té capacitat de prestar, ni per la dedicació que exigeix ni pels coneixements necessaris a l'objecte.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, perquè sigui prestat externament, als efectes de donar compliment al que preveu l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017.

Protecció Dades Personals NO ☐ SI ☒

Jose-Manuel Morales Fernández
Director de l'Àrea de Clients i Clientes